Commission
des transports
du Québec

Plan stratégique 2009-2013

Québec

Commission
des transports
du Québec

Plan stratégique 2009-2013

Table des matières

Mot du président 3

La mission 4

La vision 4

Des interventions au service de la population et des transporteurs 5

- Le transport par véhicule lourd 5
- Le transport par taxi 6
- Le transport par autobus 6
- Le camionnage en vrac 7
- Le transport maritime et le transport ferroviaire 7

Le bilan du Plan stratégique 2006-2009 8

Les enjeux, le contexte et les orientations stratégiques 9

- Un transport par véhicule lourd sécuritaire pour les usagers de la route 9
- Un transport collectif qui répond aux besoins de la population 11
- Des services de qualité dans un contexte de réduction des ressources 13

Le tableau synoptique 16

Dans ce document, la forme masculine est employée. Ce choix vise à alléger le texte et ne reflète aucune intention discriminatoire.

Mot du président

C'est avec plaisir que je présente le Plan stratégique 2009-2013 de la Commission des transports du Québec. Ce plan a été élaboré en tenant compte de l'évolution du contexte socioéconomique, des résultats du plan stratégique précédent, ainsi que des priorités du gouvernement, notamment en matière de développement durable. Il présente les orientations qu'adopte la Commission afin de contribuer à la sécurité du transport routier, à la disponibilité de services de transport répondant aux besoins de la population ainsi qu'au maintien de la qualité des services rendus à sa clientèle.

La Commission préconise une première orientation dans le but d'améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd, en adaptant ses interventions à l'évolution de l'encadrement de ce secteur. Ainsi, l'entrée en vigueur en 2010 d'une nouvelle définition d'un véhicule lourd amènera la Commission à encadrer une clientèle élargie de propriétaires ou d'exploitants de véhicules lourds. La Commission devra en outre adapter ses interventions pour tenir compte de la mise en œuvre, prévue en 2010, de la politique d'évaluation des conducteurs élaborée par la Société de l'assurance automobile du Québec. Elle devra aussi ajuster, à la lumière du bilan qu'elle a effectué et en concertation avec ses partenaires, le programme qu'elle a mis en place pour évaluer le comportement des sociétés de transport en commun.

La deuxième orientation retenue par la Commission consiste à contribuer à accroître la disponibilité, la qualité et la sécurité des services de transport de personnes. Cette orientation s'inscrit notamment dans le contexte des nouvelles responsabilités qui lui ont été dévolues à la suite des modifications apportées à la Loi concernant les services de transport par taxi. Ainsi, la Commission est dorénavant responsable d'établir le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi susceptibles d'être délivrés dans une agglomération. Elle est aussi appelée à approuver les règles sur le comportement et l'éthique des intermédiaires en services de transport par taxi et à veiller à leur respect, afin d'améliorer la qualité des services de transport par taxi.

La Commission finalisera par ailleurs la codification des permis de transport par autobus. Cet exercice permettra d'ajuster le contenu des permis aux nouvelles limites des municipalités et facilitera la diffusion auprès de la clientèle de l'information relative aux services de transport offerts.

La dernière orientation consiste à optimiser la prestation de services en misant sur la compétence du personnel et l'utilisation de services électroniques performants. Afin de relever ce défi, la Commission se dotera d'outils pour soutenir et mobiliser son personnel. De plus, elle complétera l'automatisation et l'intégration de l'ensemble de ses processus d'affaires, en conformité avec les orientations du gouvernement en matière de prestation de services aux citoyens, d'efficacité des services publics et de développement durable.

Le présent plan stratégique est ambitieux. La compétence et la mobilisation du personnel de la Commission constituent des atouts indéniables pour relever ces nouveaux défis.

Daniel Bureau

Daniel Bureau, président

La mission

La Commission des transports du Québec est un organisme de régulation qui agit auprès des transporteurs par des décisions et des interventions administratives.

Sa mission consiste à accroître le comportement sécuritaire des transporteurs, à participer au développement économique en favorisant une offre de services de transport qui répond aux attentes des citoyens et à soutenir l'équité dans l'industrie du transport, le tout dans une perspective de développement durable.

La vision

Une organisation innovatrice et performante dont les actions sont reconnues par les transporteurs, les partenaires et les citoyens, comme étant déterminantes pour assurer la sécurité, la qualité et la disponibilité des services de transport au Québec.

Des interventions au service de la population et des transporteurs

Pour accomplir sa mission, la Commission intervient dans divers secteurs de transport.

Le transport par véhicule lourd

Les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds

Les interventions de la Commission dans le domaine du transport par véhicule lourd visent l'amélioration de la sécurité routière et la protection du réseau routier, le tout dans une perspective d'équité pour les transporteurs. Elles découlent des pouvoirs qui lui sont attribués en vertu de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds. La Commission agit de façon préventive et corrective. Pour ce faire, elle mène les actions suivantes :

- elle tient et met à jour le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds auquel toute personne visée par la loi doit s'inscrire. Elle s'assure à ce moment que la personne respecte diverses exigences telles que l'inscription au Registre des entreprises du Québec et l'enregistrement à la Commission de la santé et de la sécurité du travail lorsque requis. Elle informe aussi tout nouveau propriétaire ou exploitant de véhicules lourds sur ses obligations et responsabilités ;
- elle attribue une cote de sécurité à tout nouveau propriétaire ou exploitant de véhicules lourds. Cette cote est reconnue par l'ensemble des autres administrations canadiennes ;
- elle évalue le comportement de tout propriétaire ou exploitant de véhicules lourds qui présente des risques pour la sécurité routière ou la protection du réseau routier. Cette évaluation prend la forme d'une inspection, d'une analyse de dossier et habituellement d'une convocation à une audience avec un membre de la Commission. Celui-ci peut imposer au propriétaire ou à l'exploitant de véhicules lourds des conditions visant à corriger les déficiences constatées afin d'améliorer son comportement. Par ailleurs, si les déficiences ne peuvent être corrigées par l'imposition de conditions ou lorsque les conditions imposées ne sont pas respectées, la Commission a le pouvoir d'interdire l'exploitation ou la mise en circulation de véhicules lourds au Québec.

Les conducteurs de véhicules lourds

Les conducteurs de véhicules lourds peuvent également faire l'objet de vérifications et d'interventions. La Commission peut ainsi vérifier et apprécier le comportement des conducteurs qui présentent un risque pour la sécurité routière. À la suite d'une analyse de son dossier de conduite, le conducteur peut être convoqué à une audience devant un membre de la Commission. Celui-ci peut imposer au conducteur des conditions visant à améliorer son comportement telle l'obligation de suivre une formation. Si par ailleurs la Commission est d'avis que le comportement ne peut être corrigé par l'imposition de conditions ou lorsque les conditions imposées ne sont pas respectées, elle a le pouvoir d'ordonner à la Société de l'assurance automobile du Québec d'interdire au conducteur la conduite d'un véhicule lourd.

Le transport par taxi

La Commission intervient en fonction des responsabilités que lui confie la Loi concernant les services de transport par taxi. Elle contribue ainsi à la sécurité, à la qualité et à l'accessibilité des services de transport par taxi sur l'ensemble du territoire québécois. Elle agit de différentes façons :

- elle délivre les permis de propriétaire de taxi et d'intermédiaire en services de transport par taxi en considérant les besoins des citoyens, notamment ceux des personnes à mobilité réduite, et la rentabilité du service ;
- elle fixe les tarifs en tenant compte du contexte économique des usagers et de l'industrie ;
- elle établit le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi par agglomération;
- elle peut suspendre ou révoquer un permis dans le but de corriger des comportements inappropriés et de protéger les usagers.

Le transport par autobus

En tant que régulateur économique, la Commission intervient de diverses manières dans le secteur du transport par autobus. Ses interventions, qui découlent de la Loi sur les transports, visent l'accessibilité et la qualité des services de transport offerts à la population dans les diverses régions du Québec, tout en prenant en considération les besoins des usagers et la rentabilité du service. Pour ce faire, elle mène les actions suivantes :

- elle délivre aux transporteurs privés par autobus les permis autorisant divers services tels le transport interurbain et le transport nolisé ;
- elle détient un droit de regard sur la tarification de certains services de transport ;
- elle autorise les modifications de parcours, d'horaires et de fréquences des voyages en vue d'assurer un service de transport répondant aux besoins de la population ;
- elle peut suspendre un permis, le révoquer ou établir des restrictions à son exploitation, dans les cas où elle constate des manquements de la part du titulaire.

Le camionnage en vrac

La Commission applique les dispositions régissant le courtage en services de camionnage en vrac prévues à la Loi sur les transports. Elle voit notamment à ce que les règles de régie interne et de distribution du travail soient appliquées de façon équitable pour l'ensemble des abonnés de chaque poste de courtage. Elle favorise ainsi un climat harmonieux au sein des organismes de courtage et auprès des intervenants travaillant notamment sur les chantiers de construction du réseau routier. Dans le cadre de ses responsabilités, elle mène les actions suivantes :

- elle tient et met à jour le Registre du camionnage en vrac auquel les camionneurs doivent s'inscrire pour avoir accès à certains contrats publics de camionnage en vrac ;
- elle délivre les permis autorisant le courtage en services de camionnage en vrac dans une région donnée ;
- elle peut enquêter et intervenir auprès des postes de courtage et des camionneurs qui ne respectent pas les règles applicables.

Le transport maritime et le transport ferroviaire

La Commission contribue à la sécurité du transport maritime de passagers et du transport ferroviaire local en délivrant les permis et les certificats d'aptitude aux transporteurs qui répondent aux exigences prévues en matière de sécurité et d'assurance.

Le transport par taxi

La Commission intervient en fonction des responsabilités que lui confie la Loi concernant les services de transport par taxi. Elle contribue ainsi à la sécurité, à la qualité et à l'accessibilité des services de transport par taxi sur l'ensemble du territoire québécois. Elle agit de différentes façons :

- elle délivre les permis de propriétaire de taxi et d'intermédiaire en services de transport par taxi en considérant les besoins des citoyens, notamment ceux des personnes à mobilité réduite, et la rentabilité du service ;
- elle fixe les tarifs en tenant compte du contexte économique des usagers et de l'industrie ;
- elle établit le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi par agglomération ;
- elle peut suspendre ou révoquer un permis dans le but de corriger des comportements inappropriés et de protéger les usagers.

Le transport par autobus

En tant que régulateur économique, la Commission intervient de diverses manières dans le secteur du transport par autobus. Ses interventions, qui découlent de la Loi sur les transports, visent l'accessibilité et la qualité des services de transport offerts à la population dans les diverses régions du Québec, tout en prenant en considération les besoins des usagers et la rentabilité du service. Pour ce faire, elle mène les actions suivantes :

- elle délivre aux transporteurs privés par autobus les permis autorisant divers services tels le transport interurbain et le transport nolisé ;
- elle détient un droit de regard sur la tarification de certains services de transport ;
- elle autorise les modifications de parcours, d'horaires et de fréquences des voyages en vue d'assurer un service de transport répondant aux besoins de la population ;
- elle peut suspendre un permis, le révoquer ou établir des restrictions à son exploitation, dans les cas où elle constate des manquements de la part du titulaire.

Le camionnage en vrac

La Commission applique les dispositions régissant le courtage en services de camionnage en vrac prévues à la Loi sur les transports. Elle voit notamment à ce que les règles de régie interne et de distribution du travail soient appliquées de façon équitable pour l'ensemble des abonnés de chaque poste de courtage. Elle favorise ainsi un climat harmonieux au sein des organismes de courtage et auprès des intervenants travaillant notamment sur les chantiers de construction du réseau routier. Dans le cadre de ses responsabilités, elle mène les actions suivantes :

- elle tient et met à jour le Registre du camionnage en vrac auquel les camionneurs doivent s'inscrire pour avoir accès à certains contrats publics de camionnage en vrac ;
- elle délivre les permis autorisant le courtage en services de camionnage en vrac dans une région donnée ;
- elle peut enquêter et intervenir auprès des postes de courtage et des camionneurs qui ne respectent pas les règles applicables.

Le transport maritime et le transport ferroviaire

La Commission contribue à la sécurité du transport maritime de passagers et du transport ferroviaire local en délivrant les permis et les certificats d'aptitude aux transporteurs qui répondent aux exigences prévues en matière de sécurité et d'assurance.

Le bilan du Plan stratégique 2006-2009

Des quatorze objectifs prévus au Plan stratégique 2006-2009, douze ont été atteints. Parmi ceux-ci, on trouve le début des interventions de la Commission auprès des conducteurs de véhicules lourds dont le comportement est à risque, la réalisation d'une étude sur l'offre et la demande de transport par taxi accessible sur l'île de Montréal, ainsi que la refonte complète du site Internet. Celui-ci met désormais à la disposition des transporteurs une gamme de services leur permettant de faire leurs demandes de façon entièrement électronique.

Par ailleurs, deux objectifs sont repris dans le présent plan stratégique. Ainsi, la Commission poursuivra ses démarches afin d'obtenir les renseignements lui permettant d'intervenir auprès des titulaires de permis de propriétaire de taxi dont la qualité et la sécurité des services présentent des manquements. Elle complétera également la dernière étape de la révision de ses processus décisionnels et opérationnels.

Les enjeux, le contexte et les orientations stratégiques

ENJEU | **Un transport par véhicule lourd sécuritaire pour les usagers de la route**

Le contexte

Les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds, la Commission évalue chaque année le comportement de quelque 225 propriétaires ou exploitants de véhicules lourds. Elle détermine s'ils ont mis en danger les usagers des chemins ouverts à la circulation du public ou s'ils ont compromis l'intégrité de ces chemins. Elle leur impose, au besoin, des mesures correctives visant à améliorer leur comportement. En contribuant à l'amélioration de la sécurité du transport routier, ses interventions préservent la santé et la sécurité de l'ensemble des usagers de la route et s'inscrivent ainsi dans la démarche du gouvernement en matière de développement durable.

Alors que de nouveaux mandats lui sont confiés, la Commission entend maintenir l'efficacité de ses interventions relatives aux propriétaires et aux exploitants de véhicules lourds. C'est ainsi que l'entrée en vigueur d'une nouvelle définition d'un véhicule lourd, prévue pour 2010, entraînera un élargissement de la clientèle de propriétaires ou d'exploitants de véhicules lourds encadrés par la Commission. En collaboration avec ses partenaires gouvernementaux, la Commission devra informer cette nouvelle clientèle et la guider relativement aux règles qui viendront dorénavant l'encadrer. Elle devra par la suite intervenir au besoin auprès des personnes dont le comportement sera considéré comme à risque.

La Commission a par ailleurs élaboré et mis en place, en 2004, un mécanisme particulier de suivi du comportement des sociétés de transport en commun afin de donner suite aux dispositions prévues à la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Suivant ce mécanisme, chacune des neuf sociétés de transport en commun fait l'objet d'un audit de sécurité effectué par un inspecteur de la Commission. Lors de cet audit, l'inspecteur vérifie en entreprise les normes et les politiques mises en place par chaque société pour assurer la sécurité de ses activités de transport. Un suivi individuel des résultats est par la suite effectué par un membre de la Commission. La Commission a réalisé, en 2009, un bilan de ce mécanisme d'évaluation. Elle y apportera les ajustements requis, en conformité avec les résultats du bilan et en concertation avec ses partenaires.

Les conducteurs de véhicules lourds

La Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds a introduit, en 2006, des pouvoirs qui permettent à la Commission d'intervenir auprès des conducteurs de véhicules lourds dont le comportement est non sécuritaire. Dans le contexte où la Société de l'assurance automobile du Québec travaille à élaborer une politique d'évaluation des conducteurs, la Commission a mis en place un mécanisme temporaire afin d'intervenir auprès des conducteurs les plus à risque, soit ceux dont le dossier de conduite comporte le plus d'infractions.

Depuis juin 2007, près de 1 000 conducteurs ont fait l'objet d'interventions allant d'une lettre d'avertissement à l'imposition de mesures correctives. La Commission poursuivra ses interventions jusqu'à la mise en œuvre de la Politique d'évaluation des conducteurs de véhicules lourds de la Société de l'assurance automobile du Québec, moment à compter duquel elle commencera à intervenir suivant cette politique.

Orientation 1

Contribuer à améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd en adaptant les interventions à l'évolution de l'encadrement de ce secteur.

Axes d'intervention	Objectifs stratégiques	Indicateurs de performance	Cibles
1.1 L'intervention auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	**1.1.1** Maintenir l'efficacité des vérifications de comportement des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	• Proportion des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds qui ont amélioré leur comportement à la suite de l'intervention de la Commission	
	1.1.2 Mettre en œuvre la nouvelle définition d'un véhicule lourd introduite à la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds	• Mise en œuvre de la nouvelle définition • Évolution du nombre de nouveaux propriétaires ou exploitants de véhicules lourds inscrits	• Selon la date d'entrée en vigueur du décret
	1.1.3 Ajuster le mécanisme d'évaluation du comportement des sociétés de transport en commun	• Mise en place du mécanisme révisé	• 2010
1.2 L'intervention auprès des conducteurs de véhicules lourds	**1.2.1** Ajuster les interventions auprès des conducteurs de véhicules lourds en fonction de la politique d'évaluation élaborée par la Société de l'assurance automobile du Québec	• Début des interventions ajustées • Proportion des conducteurs de véhicules lourds qui ont amélioré leur comportement à la suite de l'intervention de la Commission	• 2011

ENJEU | **Un transport collectif qui répond aux besoins de la population**

Le contexte

Dans le secteur du transport de personnes, la Commission reçoit les demandes des transporteurs privés qui désirent offrir des services de transport par autobus ou par taxi. Chaque demande est appréciée en fonction des besoins des usagers et de la rentabilité du service.

La disponibilité de services de transport collectif de qualité et sécuritaires constitue un enjeu de taille pour assurer le développement économique de toutes les régions du Québec, tout en participant à la qualité de vie des citoyens. La Commission entend contribuer à l'amélioration de l'offre de transport de personnes notamment pour les personnes à mobilité réduite, et ce, en accord avec la Politique québécoise du transport collectif[1] et la Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées[2], lesquelles constituent des éléments clés de la démarche du gouvernement en matière de développement durable.

Le transport par taxi

Le gouvernement adoptait, en juin 2009, la Loi modifiant la Loi concernant les services de transport par taxi. Cette loi confie à la Commission la responsabilité de déterminer le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant être délivrés dans une agglomération. La Loi prévoit également qu'un véhicule accessible aux personnes handicapées doit être rattaché à tout nouveau permis délivré par la Commission, sauf si elle considère que les besoins de ces personnes sont déjà satisfaits.

La Commission se voit en outre attribuer de nouvelles compétences relativement aux règles de comportement et d'éthique des intermédiaires en services de transport par taxi. Elle peut notamment nommer un arbitre pour régler un différend entre un intermédiaire et un propriétaire ou un chauffeur de taxi. Afin de prendre en compte l'ensemble des changements apportés à la Loi, la Commission doit concevoir de nouveaux mécanismes et ajuster plusieurs de ses façons de faire.

La Commission a par ailleurs la responsabilité de fixer les tarifs des services de transport par taxi. Elle agit dans l'intérêt du public tout en tenant compte de la réalité économique des propriétaires de taxi. Les tarifs sont fixés en fonction des coûts d'exploitation, des revenus ainsi que de la demande en transport par taxi. Or, les paramètres utilisés par la Commission doivent être mis à jour afin de refléter davantage la réalité.

Finalement, la Commission entend continuer à agir auprès des propriétaires de taxi dont le comportement va à l'encontre des objectifs de la Loi. Cependant, elle constate que l'information dont elle dispose pour cibler les propriétaires de taxi auprès desquels elle veut intervenir est souvent incomplète et fournie de façon épisodique. Elle intensifiera ses démarches auprès des divers partenaires dans le but d'obtenir les renseignements requis, qui lui permettront de prendre des mesures appropriées à l'égard des personnes concernées.

---

1. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Pour offrir de meilleurs choix aux citoyens. La politique québécoise du transport collectif*, juin 2007.
2. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*, juin 2009.

Les conducteurs de véhicules lourds

La Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds a introduit, en 2006, des pouvoirs qui permettent à la Commission d'intervenir auprès des conducteurs de véhicules lourds dont le comportement est non sécuritaire. Dans le contexte où la Société de l'assurance automobile du Québec travaille à élaborer une politique d'évaluation des conducteurs, la Commission a mis en place un mécanisme temporaire afin d'intervenir auprès des conducteurs les plus à risque, soit ceux dont le dossier de conduite comporte le plus d'infractions.

Depuis juin 2007, près de 1 000 conducteurs ont fait l'objet d'interventions allant d'une lettre d'avertissement à l'imposition de mesures correctives. La Commission poursuivra ses interventions jusqu'à la mise en œuvre de la Politique d'évaluation des conducteurs de véhicules lourds de la Société de l'assurance automobile du Québec, moment à compter duquel elle commencera à intervenir suivant cette politique.

Orientation 1

Contribuer à améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd en adaptant les interventions à l'évolution de l'encadrement de ce secteur.

Axes d'intervention	Objectifs stratégiques	Indicateurs de performance	Cibles
1.1 L'intervention auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	**1.1.1** Maintenir l'efficacité des vérifications de comportement des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	• Proportion des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds qui ont amélioré leur comportement à la suite de l'intervention de la Commission	
	1.1.2 Mettre en œuvre la nouvelle définition d'un véhicule lourd introduite à la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds	• Mise en œuvre de la nouvelle définition • Évolution du nombre de nouveaux propriétaires ou exploitants de véhicules lourds inscrits	• Selon la date d'entrée en vigueur du décret
	1.1.3 Ajuster le mécanisme d'évaluation du comportement des sociétés de transport en commun	• Mise en place du mécanisme révisé	• 2010
1.2 L'intervention auprès des conducteurs de véhicules lourds	**1.2.1** Ajuster les interventions auprès des conducteurs de véhicules lourds en fonction de la politique d'évaluation élaborée par la Société de l'assurance automobile du Québec	• Début des interventions ajustées • Proportion des conducteurs de véhicules lourds qui ont amélioré leur comportement à la suite de l'intervention de la Commission	• 2011

ENJEU | **Un transport collectif qui répond aux besoins de la population**

Le contexte

Dans le secteur du transport de personnes, la Commission reçoit les demandes des transporteurs privés qui désirent offrir des services de transport par autobus ou par taxi. Chaque demande est appréciée en fonction des besoins des usagers et de la rentabilité du service.

La disponibilité de services de transport collectif de qualité et sécuritaires constitue un enjeu de taille pour assurer le développement économique de toutes les régions du Québec, tout en participant à la qualité de vie des citoyens. La Commission entend contribuer à l'amélioration de l'offre de transport de personnes notamment pour les personnes à mobilité réduite, et ce, en accord avec la Politique québécoise du transport collectif[1] et la Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées[2], lesquelles constituent des éléments clés de la démarche du gouvernement en matière de développement durable.

Le transport par taxi

Le gouvernement adoptait, en juin 2009, la Loi modifiant la Loi concernant les services de transport par taxi. Cette loi confie à la Commission la responsabilité de déterminer le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant être délivrés dans une agglomération. La Loi prévoit également qu'un véhicule accessible aux personnes handicapées doit être rattaché à tout nouveau permis délivré par la Commission, sauf si elle considère que les besoins de ces personnes sont déjà satisfaits.

La Commission se voit en outre attribuer de nouvelles compétences relativement aux règles de comportement et d'éthique des intermédiaires en services de transport par taxi. Elle peut notamment nommer un arbitre pour régler un différend entre un intermédiaire et un propriétaire ou un chauffeur de taxi. Afin de prendre en compte l'ensemble des changements apportés à la Loi, la Commission doit concevoir de nouveaux mécanismes et ajuster plusieurs de ses façons de faire.

La Commission a par ailleurs la responsabilité de fixer les tarifs des services de transport par taxi. Elle agit dans l'intérêt du public tout en tenant compte de la réalité économique des propriétaires de taxi. Les tarifs sont fixés en fonction des coûts d'exploitation, des revenus ainsi que de la demande en transport par taxi. Or, les paramètres utilisés par la Commission doivent être mis à jour afin de refléter davantage la réalité.

Finalement, la Commission entend continuer à agir auprès des propriétaires de taxi dont le comportement va à l'encontre des objectifs de la Loi. Cependant, elle constate que l'information dont elle dispose pour cibler les propriétaires de taxi auprès desquels elle veut intervenir est souvent incomplète et fournie de façon épisodique. Elle intensifiera ses démarches auprès des divers partenaires dans le but d'obtenir les renseignements requis, qui lui permettront de prendre des mesures appropriées à l'égard des personnes concernées.

---

1. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Pour offrir de meilleurs choix aux citoyens. La politique québécoise du transport collectif*, juin 2007.
2. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*, juin 2009.

Le transport par autobus

À la suite de diverses modifications territoriales, dont les fusions municipales, il s'est avéré nécessaire d'actualiser les permis de transport par autobus pour faire correspondre le territoire visé avec la toponymie en vigueur. C'est ainsi que la Commission a entrepris, en 2008, la codification des permis de transport par autobus afin d'ajuster la description des territoires autorisés aux limites territoriales officielles.

Cette codification, qui se poursuivra jusqu'à la fin de 2010, simplifiera la diffusion sur Internet de l'information relative aux services offerts par les titulaires de permis. Elle facilitera ainsi la consultation des renseignements sur les territoires desservis, les parcours, ainsi que les horaires des voyages offerts. Elle allégera aussi le fardeau administratif des transporteurs.

Orientation 2

Contribuer à accroître la disponibilité, la qualité et la sécurité des services de transport de personnes.

Axes d'intervention	Objectifs stratégiques	Indicateurs de performance	Cibles
2.1 L'adéquation entre l'offre de transport par taxi et les besoins des usagers	**2.1.1** Mettre en œuvre le mécanisme nécessaire à l'établissement, par règlement, du nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant être délivrés dans une agglomération	• Mise en place du mécanisme • Nombre de propositions traitées	• 2010
	2.1.2 Réviser les paramètres de fixation des tarifs afin de tenir compte de la réalité économique de l'industrie du transport par taxi	• Mise en œuvre des paramètres révisés	• 2011
2.2 L'amélioration de la qualité et de la sécurité des services de transport par taxi	**2.2.1** Poursuivre les interventions auprès des titulaires de permis de propriétaire de taxi dont la qualité et la sécurité des services présentent des manquements	• Évolution du nombre de décisions	
	2.2.2 Mettre en œuvre les mécanismes requis pour assurer l'application des nouvelles compétences de la Commission relatives aux règles d'éthique et de comportement des intermédiaires en services de transport par taxi	• Mise en œuvre des mécanismes • Nombre de nouvelles interventions effectuées	• Selon la date d'entrée en vigueur du décret
2.3 Le soutien à l'utilisation du transport par autobus	**2.3.1** Compléter la codification des permis de transport par autobus, en vue notamment de faciliter la diffusion sur Internet des services de transport offerts et d'en simplifier la consultation par la clientèle	• Date de fin de la codification • Diffusion des permis sur Internet	• 2010 • 2010

ENJEU | **Des services de qualité dans un contexte de réduction des ressources**

Le contexte

Le personnel

La Commission reconnaît l'apport essentiel de son personnel pour accomplir sa mission. Or, l'effectif aura diminué de 17 % de 2004 à 2010[3] et cette tendance se poursuivra dans les prochaines années, notamment en raison des départs à la retraite. Dans un contexte où les postes vacants ne peuvent être pleinement pourvus, cette réduction a des répercussions majeures sur l'organisation et sur les employés qui doivent rendre les mêmes services de qualité. Cette réalité pose de nombreux défis particulièrement au regard du maintien de l'expertise et de la mobilisation du personnel.

Pour répondre à ces enjeux, la Commission a élaboré un plan de mobilisation du personnel qui prévoit notamment la mise en place d'outils de transfert d'expertise. Ce plan a été conçu pour soutenir le personnel dans la réalisation de ses tâches tout en maintenant un climat de travail sain. Les diverses actions prévues se réaliseront progressivement.

L'optimisation des processus et les services électroniques

Dans un souci d'améliorer ses services à la clientèle et de soutenir le personnel dont le nombre ira en diminuant, la Commission mise sur l'utilisation d'outils performants. C'est ainsi qu'elle enrichit constamment son site Internet. En plus de donner accès à une foule de renseignements, le site offre la possibilité aux transporteurs d'effectuer plusieurs transactions en ligne, ce qui permet d'éliminer diverses démarches et l'échange de documents papier. L'utilisation par la clientèle des services électroniques allège également la tâche des employés. C'est pourquoi la Commission poursuivra ses efforts pour améliorer sa prestation électronique de services et en accroître l'utilisation.

De plus, la refonte complète des systèmes informatiques se poursuivra au cours des trois prochaines années afin d'automatiser et d'intégrer l'ensemble des processus décisionnels et opérationnels. À terme, les nouvelles applications informatiques permettront de soutenir plus efficacement le travail du personnel, d'éliminer diverses opérations manuelles et d'accélérer le traitement des demandes. Les transporteurs pourront en outre suivre eux-mêmes sur Internet le cheminement des demandes qu'ils ont faites à la Commission.

---

3. Selon les données concernant la cible d'effectif utilisé en équivalents temps complet (ETC).

Le transport par autobus

À la suite de diverses modifications territoriales, dont les fusions municipales, il s'est avéré nécessaire d'actualiser les permis de transport par autobus pour faire correspondre le territoire visé avec la toponymie en vigueur. C'est ainsi que la Commission a entrepris, en 2008, la codification des permis de transport par autobus afin d'ajuster la description des territoires autorisés aux limites territoriales officielles.

Cette codification, qui se poursuivra jusqu'à la fin de 2010, simplifiera la diffusion sur Internet de l'information relative aux services offerts par les titulaires de permis. Elle facilitera ainsi la consultation des renseignements sur les territoires desservis, les parcours, ainsi que les horaires des voyages offerts. Elle allégera aussi le fardeau administratif des transporteurs.

Orientation 2

Contribuer à accroître la disponibilité, la qualité et la sécurité des services de transport de personnes.

Axes d'intervention	Objectifs stratégiques	Indicateurs de performance	Cibles
2.1 L'adéquation entre l'offre de transport par taxi et les besoins des usagers	**2.1.1** Mettre en œuvre le mécanisme nécessaire à l'établissement, par règlement, du nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant être délivrés dans une agglomération	• Mise en place du mécanisme • Nombre de propositions traitées	• 2010
	2.1.2 Réviser les paramètres de fixation des tarifs afin de tenir compte de la réalité économique de l'industrie du transport par taxi	• Mise en œuvre des paramètres révisés	• 2011
2.2 L'amélioration de la qualité et de la sécurité des services de transport par taxi	**2.2.1** Poursuivre les interventions auprès des titulaires de permis de propriétaire de taxi dont la qualité et la sécurité des services présentent des manquements	• Évolution du nombre de décisions	
	2.2.2 Mettre en œuvre les mécanismes requis pour assurer l'application des nouvelles compétences de la Commission relatives aux règles d'éthique et de comportement des intermédiaires en services de transport par taxi	• Mise en œuvre des mécanismes • Nombre de nouvelles interventions effectuées	• Selon la date d'entrée en vigueur du décret
2.3 Le soutien à l'utilisation du transport par autobus	**2.3.1** Compléter la codification des permis de transport par autobus, en vue notamment de faciliter la diffusion sur Internet des services de transport offerts et d'en simplifier la consultation par la clientèle	• Date de fin de la codification • Diffusion des permis sur Internet	• 2010 • 2010

ENJEU | **Des services de qualité dans un contexte de réduction des ressources**

Le contexte

Le personnel

La Commission reconnaît l'apport essentiel de son personnel pour accomplir sa mission. Or, l'effectif aura diminué de 17 % de 2004 à 2010[3] et cette tendance se poursuivra dans les prochaines années, notamment en raison des départs à la retraite. Dans un contexte où les postes vacants ne peuvent être pleinement pourvus, cette réduction a des répercussions majeures sur l'organisation et sur les employés qui doivent rendre les mêmes services de qualité. Cette réalité pose de nombreux défis particulièrement au regard du maintien de l'expertise et de la mobilisation du personnel.

Pour répondre à ces enjeux, la Commission a élaboré un plan de mobilisation du personnel qui prévoit notamment la mise en place d'outils de transfert d'expertise. Ce plan a été conçu pour soutenir le personnel dans la réalisation de ses tâches tout en maintenant un climat de travail sain. Les diverses actions prévues se réaliseront progressivement.

L'optimisation des processus et les services électroniques

Dans un souci d'améliorer ses services à la clientèle et de soutenir le personnel dont le nombre ira en diminuant, la Commission mise sur l'utilisation d'outils performants. C'est ainsi qu'elle enrichit constamment son site Internet. En plus de donner accès à une foule de renseignements, le site offre la possibilité aux transporteurs d'effectuer plusieurs transactions en ligne, ce qui permet d'éliminer diverses démarches et l'échange de documents papier. L'utilisation par la clientèle des services électroniques allège également la tâche des employés. C'est pourquoi la Commission poursuivra ses efforts pour améliorer sa prestation électronique de services et en accroître l'utilisation.

De plus, la refonte complète des systèmes informatiques se poursuivra au cours des trois prochaines années afin d'automatiser et d'intégrer l'ensemble des processus décisionnels et opérationnels. À terme, les nouvelles applications informatiques permettront de soutenir plus efficacement le travail du personnel, d'éliminer diverses opérations manuelles et d'accélérer le traitement des demandes. Les transporteurs pourront en outre suivre eux-mêmes sur Internet le cheminement des demandes qu'ils ont faites à la Commission.

---

3. Selon les données concernant la cible d'effectif utilisé en équivalents temps complet (ETC).

L'allégement des formalités

La Stratégie gouvernementale de développement économique, intitulée L'Avantage québécois[4] et rendue publique en octobre 2005, prévoit un effort de réduction de 20 % du fardeau administratif imposé aux entreprises, entre 2004 et 2010. Dix-huit ministères et organismes ont été ciblés pour contribuer à cette réduction, dont la Commission.

Divers moyens ont été mis en place pour atteindre cet objectif. C'est ainsi que tous les formulaires ont été révisés et allégés. De nouveaux services sont maintenant offerts sur le site Internet afin d'accélérer le traitement des demandes, notamment en ce qui a trait à l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. La Commission poursuivra ses efforts pour atteindre la cible de réduction fixée par le gouvernement.

4. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Simplifier la vie des entreprises pour créer plus d'emplois et de richesse*, août 2004.

Orientation 3

Optimiser la prestation de services en misant sur la compétence du personnel et l'utilisation de services électroniques performants.

Axes d'intervention	Objectifs stratégiques	Indicateurs de performance	Cibles
3.1 La mobilisation du personnel et le transfert d'expertise	**3.1.1** Mettre en œuvre le plan de mobilisation du personnel	• Mise en œuvre du plan	• 2010
3.2 L'optimisation des processus	**3.2.1** Accroître le nombre de consultations de dossiers de transporteurs par Internet et le nombre de transporteurs qui renouvellent par Internet leur inscription aux différents registres tenus par la Commission	• Pourcentage d'augmentation du nombre de consultations des dossiers de transporteurs par Internet	• 20 % en 2013
		• Pourcentage d'augmentation du nombre de transporteurs qui renouvellent leur inscription par Internet	• 25 % en 2013
		• Mesure de la satisfaction de la clientèle	• 2010 et 2012
	3.2.2 Compléter la refonte des systèmes informatiques soutenant les processus décisionnels et opérationnels de la Commission	• Fin de la refonte	• 2013
3.3 L'allégement des formalités	**3.3.1** Poursuivre l'allégement des formalités imposées aux entreprises en vue d'atteindre la cible fixée par le gouvernement	• Implantation des mesures	• 2010
		• Pourcentage de réduction des coûts pour les entreprises	• 20 % en 2010

L'allégement des formalités

La Stratégie gouvernementale de développement économique, intitulée L'Avantage québécois[4] et rendue publique en octobre 2005, prévoit un effort de réduction de 20 % du fardeau administratif imposé aux entreprises, entre 2004 et 2010. Dix-huit ministères et organismes ont été ciblés pour contribuer à cette réduction, dont la Commission.

Divers moyens ont été mis en place pour atteindre cet objectif. C'est ainsi que tous les formulaires ont été révisés et allégés. De nouveaux services sont maintenant offerts sur le site Internet afin d'accélérer le traitement des demandes, notamment en ce qui a trait à l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. La Commission poursuivra ses efforts pour atteindre la cible de réduction fixée par le gouvernement.

4. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Simplifier la vie des entreprises pour créer plus d'emplois et de richesse*, août 2004.

Orientation 3

Optimiser la prestation de services en misant sur la compétence du personnel et l'utilisation de services électroniques performants.

Axes d'intervention	Objectifs stratégiques	Indicateurs de performance	Cibles
3.1 La mobilisation du personnel et le transfert d'expertise	**3.1.1** Mettre en œuvre le plan de mobilisation du personnel	• Mise en œuvre du plan	• 2010
3.2 L'optimisation des processus	**3.2.1** Accroître le nombre de consultations de dossiers de transporteurs par Internet et le nombre de transporteurs qui renouvellent par Internet leur inscription aux différents registres tenus par la Commission	• Pourcentage d'augmentation du nombre de consultations des dossiers de transporteurs par Internet	• 20 % en 2013
		• Pourcentage d'augmentation du nombre de transporteurs qui renouvellent leur inscription par Internet	• 25 % en 2013
		• Mesure de la satisfaction de la clientèle	• 2010 et 2012
	3.2.2 Compléter la refonte des systèmes informatiques soutenant les processus décisionnels et opérationnels de la Commission	• Fin de la refonte	• 2013
3.3 L'allégement des formalités	**3.3.1** Poursuivre l'allégement des formalités imposées aux entreprises en vue d'atteindre la cible fixée par le gouvernement	• Implantation des mesures	• 2010
		• Pourcentage de réduction des coûts pour les entreprises	• 20 % en 2010

Le tableau synoptique – Plan stratégique 2009-2013 de la Commission des transports du Québec

Mission Accroître le comportement sécuritaire des transporteurs, participer au développement économique en favorisant une offre de services de transport qui répond aux attentes des citoyens et soutenir l'équité dans l'industrie du transport, le tout dans une perspective de développement durable.

Vision Une organisation innovatrice et performante dont les actions sont reconnues par les transporteurs, les partenaires et les citoyens, comme étant déterminantes pour assurer la sécurité, la qualité et la disponibilité des services de transport au Québec.

Axes d'intervention et objectifs stratégiques

Enjeu
Un transport par véhicule lourd sécuritaire pour les usagers de la route

Orientation 1:
Contribuer à améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd en adaptant les interventions à l'évolution de l'encadrement de ce secteur

1.1 L'intervention auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds

1.1.1 Maintenir l'efficacité des vérifications de comportement des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds

Indicateur	
Proportion des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds qui ont amélioré leur comportement à la suite de l'intervention de la Commission	

1.1.2 Mettre en œuvre la nouvelle définition de véhicule lourd introduite à la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

Indicateur	Cible
Mise en œuvre de la nouvelle définition	*Selon la date d'entrée en vigueur du décret*
Évolution du nombre de nouveaux propriétaires ou exploitants de véhicules lourds inscrits	

1.1.3 Ajuster le mécanisme d'évaluation du comportement des sociétés de transport en commun

Indicateur	Cible
Mise en place du mécanisme révisé	*2010*

1.2 L'intervention auprès des conducteurs de véhicules lourds

1.2.1 Ajuster les interventions auprès des conducteurs de véhicules lourds en fonction de la politique d'évaluation élaborée par la Société de l'assurance automobile du Québec

Indicateur	Cible
Début des interventions ajustées	*2011*
Proportion des conducteurs de véhicules lourds qui ont amélioré leur comportement à la suite de l'intervention de la Commission	

Enjeu
Un transport collectif qui répond aux besoins de la population

Orientation 2:
Contribuer à accroître la disponibilité, la qualité et la sécurité des services de transport de personnes

2.1 L'adéquation entre l'offre de transport par taxi et les besoins des usagers

2.1.1 Mettre en œuvre le mécanisme nécessaire à l'établissement, par règlement, du nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant être délivrés dans une agglomération

Indicateur	Cible
Mise en place du mécanisme	*2010*
Nombre de propositions traitées	

2.1.2 Réviser les paramètres de fixation des tarifs afin de tenir compte de la réalité économique de l'industrie du transport par taxi

Indicateur	Cible
Mise en œuvre des paramètres révisés	*2011*

2.2 L'amélioration de la qualité et de la sécurité des services de transport par taxi

2.2.1 Poursuivre les interventions auprès des titulaires de permis de propriétaire de taxi dont la qualité et la sécurité des services présentent des manquements

Indicateur
Évolution du nombre de décisions

2.2.2 Mettre en œuvre les mécanismes requis pour assurer l'application des nouvelles compétences de la Commission relatives aux règles d'éthique et de comportement des intermédiaires en services de transport par taxi

Indicateur	Cible
Mise en œuvre des mécanismes	*Selon la date d'entrée en vigueur du décret*
Nombre de nouvelles interventions effectuées	

2.3 Le soutien à l'utilisation du transport par autobus

2.3.1 Compléter la codification des permis de transport par autobus, en vue notamment de faciliter la diffusion sur Internet des services de transport offerts et d'en simplifier la consultation par la clientèle

Indicateurs	Cible
• *Date de fin de la codification*	*2010*
• *Diffusion des permis sur Internet*	*2010*

Enjeu
Des services de qualité dans un contexte de réduction des ressources

Orientation 3:
Optimiser la prestation de services en misant sur la compétence du personnel et l'utilisation de services électroniques performants

3.1 La mobilisation du personnel et le transfert d'expertise

3.1.1 Mettre en œuvre le plan de mobilisation du personnel

Indicateur	Cible
Mise en œuvre du plan	*2010*

3.2 L'optimisation des processus

3.2.1 Accroître le nombre de consultations de dossiers de transporteurs par Internet et le nombre de transporteurs qui renouvellent par Internet leur inscription aux différents registres tenus par la Commission

Indicateur	Cible
Pourcentage d'augmentation du nombre de consultations des dossiers de transporteurs par Internet	*20 % en 2013*
Pourcentage d'augmentation du nombre de transporteurs qui renouvellent leur inscription par Internet	*25 % en 2013*
Mesure de la satisfaction de la clientèle	*2010 et 2012*

3.2.2 Compléter la refonte des systèmes informatiques soutenant les processus décisionnels et opérationnels de la Commission

Indicateur	Cible
Fin de la refonte	*2013*

3.3 L'allégement des formalités

3.3.1 Poursuivre l'allégement des formalités imposées aux entreprises en vue d'atteindre la cible fixée par le gouvernement

Indicateur	Cible
Implantation des mesures	*2010*
Pourcentage de réduction des coûts pour les entreprises	*20 % en 2010*

Le contenu de cette publication a été rédigé par la Commission des transports du Québec.

La publication est disponible sur Internet : www.ctq.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2010
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 978-2-550-57867-3 (PDF)
ISBN 978-2-550-57868-0 (Imprimé)

© Gouvernement du Québec

QUÉBEC
200, chemin Sainte-Foy, 7e étage
Québec (Québec)
G1R 5V5

MONTRÉAL
545, boulevard Crémazie Est, 10e étage
Montréal (Québec)
H2M 2V1

Téléphone : 1 888 461-2433
Télécopieur : 418 644-8034
Courriel : courrier@ctq.gouv.qc.ca

www.ctq.gouv.qc.ca

Le tableau synoptique – Plan stratégique 2009-2013 de la Commission des transports du Québec

Mission Accroître le comportement sécuritaire des transporteurs, participer au développement économique en favorisant une offre de services de transport qui répond aux attentes des citoyens et soutenir l'équité dans l'industrie du transport, le tout dans une perspective de développement durable.

Vision Une organisation innovatrice et performante dont les actions sont reconnues par les transporteurs, les partenaires et les citoyens, comme étant déterminantes pour assurer la sécurité, la qualité et la disponibilité des services de transport au Québec.

Axes d'intervention et objectifs stratégiques

Enjeu
Un transport par véhicule lourd sécuritaire pour les usagers de la route

Orientation 1:
Contribuer à améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd en adaptant les interventions à l'évolution de l'encadrement de ce secteur

1.1 L'intervention auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds

1.1.1 Maintenir l'efficacité des vérifications de comportement des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds

Indicateur
Proportion des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds qui ont amélioré leur comportement à la suite de l'intervention de la Commission

1.1.2 Mettre en œuvre la nouvelle définition de véhicule lourd introduite à la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

Indicateur	Cible
Mise en œuvre de la nouvelle définition	*Selon la date d'entrée en vigueur du décret*

Indicateur
Évolution du nombre de nouveaux propriétaires ou exploitants de véhicules lourds inscrits

1.1.3 Ajuster le mécanisme d'évaluation du comportement des sociétés de transport en commun

Indicateur	Cible
Mise en place du mécanisme revisé	*2010*

1.2 L'intervention auprès des conducteurs de véhicules lourds

1.2.1 Ajuster les interventions auprès des conducteurs de véhicules lourds en fonction de la politique d'évaluation élaborée par la Société de l'assurance automobile du Québec

Indicateur	Cible
Début des interventions ajustées	*2011*

Indicateur
Proportion des conducteurs de véhicules lourds qui ont amélioré leur comportement à la suite de l'intervention de la Commission

Enjeu
Un transport collectif qui répond aux besoins de la population

Orientation 2:
Contribuer à accroître la disponibilité, la qualité et la sécurité des services de transport de personnes

2.1 L'adéquation entre l'offre de transport par taxi et les besoins des usagers

2.1.1 Mettre en œuvre le mécanisme nécessaire à l'établissement, par règlement, du nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant être délivrés dans une agglomération

Indicateur	Cible
Mise en place du mécanisme	*2010*

Indicateur
Nombre de propositions traitées

2.1.2 Réviser les paramètres de fixation des tarifs afin de tenir compte de la réalité économique de l'industrie du transport par taxi

Indicateur	Cible
Mise en œuvre des paramètres révisés	*2011*

2.2 L'amélioration de la qualité et de la sécurité des services de transport par taxi

2.2.1 Poursuivre les interventions auprès des titulaires de permis de propriétaire de taxi dont la qualité et la sécurité des services présentent des manquements

Indicateur
Évolution du nombre de décisions

2.2.2 Mettre en œuvre les mécanismes requis pour assurer l'application des nouvelles compétences de la Commission relatives aux règles d'éthique et de comportement des intermédiaires en services de transport par taxi

Indicateur	Cible
Mise en œuvre des mécanismes	*Selon la date d'entrée en vigueur du décret*

Indicateur
Nombre de nouvelles interventions effectuées

2.3 Le soutien à l'utilisation du transport par autobus

2.3.1 Compléter la codification des permis de transport par autobus, en vue notamment de faciliter la diffusion sur Internet des services de transport offerts et d'en simplifier la consultation par la clientèle

Indicateurs	Cible
• *Date de fin de la codification*	*2010*
• *Diffusion des permis sur Internet*	*2010*

Enjeu
Des services de qualité dans un contexte de réduction des ressources

Orientation 3:
Optimiser la prestation de services en misant sur la compétence du personnel et l'utilisation de services électroniques performants

3.1 La mobilisation du personnel et le transfert d'expertise

3.1.1 Mettre en œuvre le plan de mobilisation du personnel

Indicateur	Cible
Mise en œuvre du plan	*2010*

3.2 L'optimisation des processus

3.2.1 Accroître le nombre de consultations de dossiers de transporteurs par Internet et le nombre de transporteurs qui renouvellent par Internet leur inscription aux différents registres tenus par la Commission

Indicateur	Cible
Pourcentage d'augmentation du nombre de consultations des dossiers de transporteurs par Internet	*20 % en 2013*

Indicateur	Cible
Pourcentage d'augmentation du nombre de transporteurs qui renouvellent leur inscription par Internet	*25 % en 2013*

Indicateur	Cibles
Mesure de la satisfaction de la clientèle	*2010 et 2012*

3.2.2 Compléter la refonte des systèmes informatiques soutenant les processus décisionnels et opérationnels de la Commission

Indicateur	Cible
Fin de la refonte	*2013*

3.3 L'allégement des formalités

3.3.1 Poursuivre l'allégement des formalités imposées aux entreprises en vue d'atteindre la cible fixée par le gouvernement

Indicateur	Cible
Implantation des mesures	*2010*

Indicateur	Cible
Pourcentage de réduction des coûts pour les entreprises	*20 % en 2010*

Le contenu de cette publication a été rédigé par la Commission des transports du Québec.

La publication est disponible sur Internet : **www.ctq.gouv.qc.ca**

Dépôt légal – 2010
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 978-2-550-57867-3 (PDF)
ISBN 978-2-550-57868-0 (Imprimé)

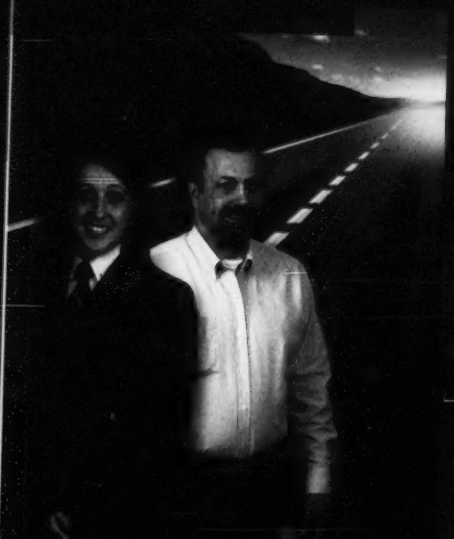
© Gouvernement du Québec

QUÉBEC
200, chemin Sainte-Foy, 7e étage
Québec (Québec)
G1R 5V5

MONTRÉAL
545, boulevard Crémazie Est, 10e étage
Montréal (Québec)
H2M 2V1

Téléphone : 1 888 461-2433
Télécopieur : 418 644-8034
Courriel : courrier@ctq.gouv.qc.ca

www.ctq.gouv.qc.ca



Commission
des transports
Québec